

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION

PREAMBULE

I. Définitions

Les termes ci-après définis, commençant par une majuscule, au pluriel comme au singulier, auront dans les présentes Conditions Générales de Réservation les significations suivantes :

Bénéficiaire : désigne la personne utilisatrice du Cadeau d'Expériences, qui réserve l'Expérience de son choix, et qui bénéficiera de cette Expérience.

Cadeaux d'Expériences : Les Cadeaux d'Expériences sont édités et commercialisés par Smartbox et permettent au Bénéficiaire d'accéder à une Expérience de son choix parmi la liste de Partenaires disponibles et accessible sur le Site.

Les Cadeaux d'Expériences se déclinent en plusieurs formats : le « Coffret Bongo » (ou « Coffret cadeau physique » ou « Bongo »), le « E-Bongo » et la « Carte Cadeau » Uniques ».

Les Cadeaux d'Expériences sont toujours accompagnés d'un Chèque Cadeau (cf. définition ci-dessous).

La liste des Partenaires et des Expériences disponibles des Cadeaux d'Expériences est accessible directement sur le Site.

Chèque Cadeau (appelé aussi « voucher Bongo » ou « e-voucher ») : peut se présenter :

- sous format physique avec le Coffret Cadeau et la Carte Cadeau (dans le cas où elle est achetée en magasin);
- sous format dématérialisé avec le E-Bongo et la Carte Cadeau (dans le cas où elle est achetée en ligne).

Dans tous les cas, le Chèque Cadeau n'a pas de valeur faciale et permet de bénéficier de l'Expérience choisie en échange du Chèque Cadeau.

Espace Bénéficiaire : désigne l'espace personnel sur le Site à la rubrique « J'ai un Bongo » réservé aux Bénéficiaires pour la réservation d'une Expérience.

Expérience : désigne un séjour, un Forfait touristique, ou l'une des prestations pouvant être qualifiées de « services touristiques » au sens de la Directive EU 2015/2302, sous réserve de la disponibilité du Partenaire aux dates choisies par le Bénéficiaire.

Forfait touristique : désigne au sens de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées et de la législation nationale transposée correspondante, la combinaison d'au moins deux des éléments suivants, arrangée au préalable par l'organisateur, lorsque le service est vendu ou mis en vente à un prix forfaitaire et lorsque la période couverte dépasse 24 heures ou comprend le logement :

- transport ;
- hébergement, et ;
- d'autres services touristiques, non accessoires au transport ou à l'hébergement, et qui représentent une part significative du forfait.

Partenaire : désigne le prestataire référencé auprès de Smartbox et qui fournit l'Expérience au Bénéficiaire.

Parties : désigne le Bénéficiaire et/ou Smartbox.

Site : désigne le site internet Bongo accessible sous l'URL www.bongo.be/fr/.

Smartbox Group Ltd ou Smartbox: société de droit irlandais, au capital de 10 000€, dont le siège social est situé Joyce's Court, Block A, Talbot St, Dublin 1, D01 FV59, Ireland, enregistrée au Registre du Commerce irlandais sous le numéro 463103.

Application et/ou Application Mobile Bongo: désigne l'application logicielle «Bongo » éditée et fournie par Smartbox, donnant accès aux Services, et qui est disponible gratuitement dans l' « App Store » d'Apple et le « Google Play Store » de Google pour être téléchargée par l'Utilisateur sur son terminal Apple iOS et Android. L'Application comprend également les Contenus, les logiciels, les programmes, les outils (de programmation, de navigation, ...), les bases de données, les systèmes d'exploitation, la documentation et tous autres éléments et services qui la composent, les mises à jour et les nouvelles versions qui peuvent être apportées à l'Application par Smartbox.

II. Objet et champ d'application des Conditions Générales de Réservation

Smartbox agit en tant que mandataire et édite des Cadeaux d'Expériences au nom et pour le compte de ses Partenaires lesquels fournissent les Expériences proposées dans les Cadeaux d'Expériences.

Smartbox propose à travers l'Espace Bénéficiaire une plateforme d'intermédiation permettant aux Partenaires d'afficher les dates de disponibilité des Expériences proposées, et à travers laquelle le Bénéficiaire peut organiser, planifier et réserver une Expérience avec l'un des Partenaires disponibles.

Les présentes Conditions Générales de Réservation ont pour objet de fixer les modalités et conditions d'accès et d'utilisation de la plateforme de réservation, directement par le Bénéficiaire au sein de son Espace Bénéficiaire ou par le biais du service client, afin de réserver l'une des Expériences proposées par l'un des Partenaires. Elles s'appliquent à toute réservation de séjour effectuée sur l'Espace Bénéficiaire ou auprès du service client.

Les présentes conditions générales de réservation ne s'appliquent donc qu'aux seules Expériences réservées via le Site. Les Expériences non réservées via le Site et réservées directement auprès du Partenaire seront soumises aux conditions générales de réservation de ce dernier.

Elles peuvent être modifiées sans préavis, et seules les Conditions Générales de Réservation au jour de la réservation s'appliquent. Le Bénéficiaire reconnaît avoir la capacité de contracter, et garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout tiers utilisant ses données sur son Espace Bénéficiaire. Le Bénéficiaire déclare avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Réservation.

Les Conditions Générales de Réservation sont valables à compter du 1^{er} juillet 2019, et annulent et remplacent toutes les versions antérieures de ces conditions.

ARTICLE 1 : FORMATION DU CONTRAT ET PROCESSUS DE PASSATION DES RESERVATIONS

Pour réserver une Expérience, le Bénéficiaire peut effectuer sa réservation :

- Soit directement et gratuitement par Internet dans son Espace Bénéficiaire sur le Site à la rubrique « J'ai un Bongo » ;
- Soit par téléphone auprès du Service Client au : 03 202 16 60 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et le Samedi de 10h00 à 16h00, hors jours fériés. **Il est rappelé que les réservations effectuées par le Service Client sont soumises à des frais de dossier de 10 €.**
- Soit en se connectant sur l'Application mobile.

La réservation se déroule de la manière suivante :

- Le Bénéficiaire enregistre son Chèque Cadeau en cliquant sur l'onglet « Enregistrer » à la rubrique « J'ai un Bongo », et en renseignant son numéro de Chèque Cadeau ainsi que les informations demandées ;
- Le Bénéficiaire accède à son Espace Bénéficiaire lequel lui permet de sélectionner le Cadeau d'Expériences de son choix, d'enregistrer des Cadeaux d'Expériences supplémentaires, d'échanger l'un

- de ses Cadeaux d'Expériences ou encore de modifier ses informations personnelles et ses identifiants de connexion ;
- En cliquant sur le bouton « Réserver » présent dans le champ d'information du Cadeau d'Expériences, le Bénéficiaire accède à un écran de recherche des Partenaires disponibles dans son Coffret et sélectionne celui de son choix ;
 - Le Bénéficiaire est ensuite invité à choisir la ou les dates souhaitées sur l'Espace Bénéficiaire ; Lors de ce choix de dates, le Bénéficiaire pourra choisir, sur le calendrier proposé, entre plusieurs couleurs différentes :
 - o Vert clair : indique les dates disponibles avec confirmation de réservation immédiate ;
 - o Jaune : indique les dates en principe disponibles mais nécessitant la confirmation du Prestataire dans les 24 heures ;
 - o Gris foncé : aucune réservation possible via la plateforme. La demande de réservation doit se faire directement via le Partenaire.
 - o Gris clair : indique les dates qui ne sont pas/plus disponibles.
 - Après avoir choisi le Partenaire et les dates souhaitées, le Bénéficiaire accède à une page récapitulative de sa réservation résumant les Expériences dont il pourra bénéficier, les dates choisies ainsi que le nombre de personnes pouvant accéder auxdites Expériences, l'adresse et les coordonnées du Partenaire et un lien lui permettant de lui faire part d'un commentaire éventuel. Le Bénéficiaire pourra également indiquer s'il souhaite choisir d'autres dates de disponibilité en cas de refus par le Partenaire de sa demande de réservation ;
 - Le Bénéficiaire devra ensuite renseigner les informations demandées relatives à son identité et ses coordonnées personnelles et cliquer sur le bouton « Procéder au paiement » ou « Demander réservation » ;
 - Dans le cas où la réservation est à confirmer par le Partenaire, le Chèque Cadeau sera bloqué en attendant la confirmation ou l'annulation par le Partenaire. En cas d'annulation, le Chèque Cadeau sera réactivé et le Bénéficiaire recevra un email de refus de sa demande de réservation.

Smartbox communiquera au Bénéficiaire, avant la réservation en ligne de l'Expérience via la plateforme et, uniquement pour les Forfaits touristiques au sens la Directive UE 2015/2302, les informations précontractuelles correspondantes.

Pour autant, Smartbox n'agissant qu'en qualité de simple mandataire des Partenaires, il est rappelé au Bénéficiaire que le contrat de voyage conclu lors de la réservation liera uniquement le Bénéficiaire au Partenaire, Smartbox ne devenant jamais partie audit contrat.

Par ailleurs, il est rappelé au Bénéficiaire que, pour les hébergements et séjours, il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour de l'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures pourra être considérée comme une nuit consommée supplémentaire. Le Bénéficiaire est toutefois invité à prendre directement attache avec le Partenaire afin de connaître les horaires précis pratiqués par ce dernier.

S'agissant de la classification des hôtels et des hébergements, le nombre d'étoiles attribué à l'établissement figurant dans le descriptif correspond à une classification déclarée par l'établissement ou établie en référence à des normes belges et européennes en la matière.

ARTICLE 2 : PRIX ET CONDITIONS DE REGLEMENT

Article 2.1 : Prix

Les Expériences auxquelles donne droit le Cadeau d'Expériences sont affichées sans prix.

Le prix des Expériences supplémentaires, affiché sur le Site, est celui en vigueur au moment de la commande et correspond au prix de la Prestation dite toutes taxes comprises (TTC), hors taxe de séjours et frais supplémentaires.

En effet, le Bénéficiaire pourra être amené à payer sur place, directement au Partenaire sélectionné, des frais supplémentaires liés notamment à la taxe de séjours, la présence d'enfants, d'animaux, etc. selon les moyens de paiement proposés par le Partenaire. Dans cette éventualité les conditions d'annulation et de modification seront soumises aux conditions spécifiques du Partenaire concerné.

Article 2.2 : Conditions de règlement

Afin de bénéficier de l'Expérience choisie, le Bénéficiaire remettra au Partenaire le Chèque Cadeau.

ARTICLE 3 : ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTATION

Il est expressément rappelé que le Bénéficiaire ne pourra pas exercer son droit de rétractation concernant notamment : les contrats portant sur un Forfait touristique, les contrats portant sur les services de transport de passagers ainsi que les prestations de services d'hébergement, de transport de biens, de restauration, ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

En conséquence, les Expériences réservées sur l'Espace Bénéficiaire sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales de Réservation, et aucun droit de rétractation ne pourra être accordé.

ARTICLE 4 : PREUVE DES COMMANDES/ARCHIVAGE

Le Bénéficiaire est expressément informé que, sauf erreur manifeste dont il apporterait la preuve, les données conservées dans les bases de données de Smartbox ont force probante quant aux réservations passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées régulièrement constituent des preuves recevables et opposables dans les mêmes termes et avec la même force probante que tout document qui serait reçu et conservé par écrit.

ARTICLE 5 : MODIFICATION OU ANNULATION DE LA RESERVATION

Par « modification », il faut entendre un changement de date dans le même établissement et pour la même Expérience. Tout autre cas sera considéré comme une annulation.

Article 5.1 : Indisponibilité, modification ou annulation de la réservation du fait de Smartbox ou du Partenaire sélectionné.

Un soin particulier est apporté à la tenue à jour des disponibilités fournies directement par les Partenaires. Toutefois, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, Smartbox pourra annuler la réservation faite en ligne via la plateforme, en notifiant cette annulation au Bénéficiaire, sans retard excessif, avant le début de l'Expérience.

Aucun dédommagement ne sera alors dû par Smartbox au Bénéficiaire.

Smartbox pourra alors proposer au Bénéficiaire :

- Soit de trouver avec l'aide de Smartbox une autre date de disponibilité dans le même lieu que celui sélectionné à l'origine,
- Soit de trouver avec l'aide de Smartbox une autre Expérience de valeur équivalente à la date initialement sélectionnée.

Dans tous les cas, la réservation pourra être annulée sans frais et le Chèque Cadeau sera quant à lui réactivé.

Article 5.2 : Modification ou annulation de la réservation du fait du Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire peut résoudre le contrat de voyage conclu avec le Partenaire lors de la réservation à tout moment avant le début de l'Expérience.

Toutefois, veuillez noter qu'en cas d'annulation de l'Expérience moins de 10 (dix) jours avant la date de réservation, le Chèque Cadeau sera considéré comme ayant été utilisé par le Bénéficiaire et sera donc perdu pour le Bénéficiaire.

Le Bénéficiaire aura néanmoins le droit de résoudre le contrat avant le début de l'Expérience, sans payer de frais de résolution, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité

immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat de voyage. Dans ce cas son Chèque Cadeau sera réactivé.

Nonobstant ce qui précède, toute Expérience interrompue, abrégée ou non consommée du fait du Bénéficiaire pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai chez le Partenaire ou dans un autre lieu de rendez-vous que celui prévu lors de la réservation initiale, ne donnera lieu à aucun remboursement, et le Chèque Cadeau sera considéré comme ayant été dûment utilisé.

L'annulation peut être faite par le Bénéficiaire directement sur son Espace Bénéficiaire.

L'annulation ou la demande de modification peut également être formulée en contactant le Service Client par téléphone au 03 202 16 60 du lundi au vendredi de 9h à 18h et le Samedi de 10h00 à 16h00. **Il est rappelé que les réservations effectuées par le Service Client sont soumises à des frais de dossier de 10 €.**

ARTICLE 6 : CESSION DU FORFAIT TOURISTIQUE

Conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, ainsi qu'à la législation nationale transposée correspondante, le bénéficiaire peut céder son contrat de voyage (déjà conclu avec le partenaire - voir article 1 ci-dessus), à condition que Smartbox et le Partenaire en soient informés par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard 7 (sept) jours avant le début de l'expérience pouvant être qualifiée de "service de voyage" dans le cadre d'un voyage au sens de la Directive 2015/2302, en indiquant précisément les nom, prénom et adresse du nouveau bénéficiaire.

Le Bénéficiaire souhaitant céder son contrat de voyage devra s'assurer que le cessionnaire répond à l'ensemble des critères nécessaires à l'exécution de l'Expérience choisie et réservée (notamment mais pas exclusivement, majorité ou personne à mobilité réduite). En cas d'incompatibilité de ces critères entre le cessionnaire et l'Expérience réservée, le Bénéficiaire ayant cédé son contrat en sera seul et unique responsable, et le Chèque Cadeau sera considéré comme ayant été dûment utilisé, même si le cessionnaire n'a pas pu bénéficier de l'Expérience cédée.

ARTICLE 8 : EXCLUSION ET LIMITATION DE RESPONSABILITE

Le Bénéficiaire doit être particulièrement vigilant lors de la saisie de ses coordonnées et adresse, et notamment celles relatives à son identité et ses coordonnées personnelles. A cet effet, il garantit Smartbox que toutes les informations qu'il fournit sur l'Espace Bénéficiaire sont exactes, à jour et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur. Le Bénéficiaire est informé et accepte que les informations saisies aux fins de création ou de mise à jour de son Espace Bénéficiaire valent preuve de son identité. Les informations renseignées par le Bénéficiaire l'engagent dès leur validation par ce dernier. Par ailleurs, le Bénéficiaire s'engage à veiller au maintien de la confidentialité de son identifiant et mot de passe. Toute intervention effectuée avec l'identifiant et le mot de passe du Bénéficiaire sera réputée être effectuée par celui-ci, le Bénéficiaire en restant dès lors le seul responsable. Sauf cas de perte ou de vol pris en charge par la garantie « Perte et vol » offerte par Smartbox, le Bénéficiaire décharge expressément Smartbox de toute responsabilité en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse par un tiers de ses éléments d'identification et de son Espace Bénéficiaire.

Smartbox est très vigilant sur la qualité et le professionnalisme des Partenaires sélectionnés. Toutefois, il peut arriver que certains d'entre eux soient contraints de modifier ou de ne plus proposer leurs Expériences ou que Smartbox soit contraint de ne plus les référencer pour des raisons tenant à la qualité et à la sécurité des Expériences. Dans cette hypothèse, nous vous proposerons une modification et vous disposerez de la possibilité, soit d'accepter la modification, soit de solliciter un nouveau E-Coffret d'un montant égal à la valeur du chèque-cadeau et utilisable exclusivement sur le Site.

Smartbox ne peut en aucun cas être responsable de l'utilisation de l'Espace Bénéficiaire faite par le Bénéficiaire, et notamment des dates et Expériences choisies. Toute erreur de sa part ne pourra entraîner la responsabilité de Smartbox et ce, quelles qu'en soient les conséquences. De même, Smartbox n'a pas connaissance des disponibilités mises en ligne par le Prestataire sur sa plateforme de réservation, sur lesquelles Smartbox n'effectue aucune sélection, vérification ou contrôle d'aucune sorte et à l'égard desquels elle n'intervient qu'en tant que prestataire technique d'hébergement de données. En conséquence, Smartbox ne peut être tenu responsable des disponibilités affichées, toute réclamation éventuelle à ce sujet devant être dirigée en premier lieu vers le Prestataire concerné.

Smartbox s'engage à fournir l'Espace Bénéficiaire avec diligence et selon les règles de l'art, étant précisé qu'il pèse sur lui une obligation de moyens, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Bénéficiaire reconnaît et accepte expressément. A cet effet, Smartbox met tout en œuvre pour que les descriptions soient les plus fidèles possibles, et les actualiser en temps réel. A ce titre, Smartbox se réserve la faculté d'interrompre momentanément l'accès à l'Espace Bénéficiaire pour des raisons de maintenance. Smartbox ne saurait être tenue pour responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure ou encore qui seraient dues à des perturbations du réseau de télécommunication, le Bénéficiaire étant informé de la complexité des réseaux mondiaux et de l'afflux, à certaines heures, des utilisateurs d'internet.

L'Espace Bénéficiaire est fourni par Smartbox tel quel et sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. Smartbox ne garantit pas que l'Espace Bénéficiaire, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, sera totalement exempt d'erreurs, de vices ou défauts.

ARTICLE 9: RECLAMATIONS

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation doit être envoyée, avec les pièces justificatives, par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse suivante : Bongo – Service client- Kronenburgstraat 27 boîte 202 2000 Anvers Belgique ; ou à travers le formulaire disponible sur le Site à la rubrique « Nous contacter ».

ARTICLE 10 : SERVICE CLIENT

Toute demande d'informations et de précisions quant à, notamment, la réservation, le remboursement, le fonctionnement des Expériences, doit être adressée à Smartbox:

- Soit directement sur le Site à la rubrique « Contactez-nous » ;
- Soit par téléphone auprès du Service Client au : 03 202 16 60 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 et le Samedi de 10h00 à 16h00, hors jours fériés.
- Soit par courrier, à l'adresse suivante : Bongo – Service Client - Kronenburgstraat 27 boîte 202 2000 Anvers Belgique.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

Le Bénéficiaire est informé et accepte que Smartbox collecte et traite les données à caractère personnel recueillies lors de la création de son compte et de l'utilisation de la plateforme de réservation, conformément aux dispositions de la réglementation en matière de protection de données à caractère personnel. La politique de protection des données à caractère personnel de Smartbox est détaillée dans le document intitulé «Protection des données personnelles», dont le Bénéficiaire est expressément invité à prendre connaissance.

ARTICLE 12 : INTEGRITE DU CONTRAT

Le fait que Smartbox ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des présentes Conditions Générales de Réservation ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Dans l'hypothèse où l'une des présentes dispositions devait être déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions des Conditions Générales de Réservation ne sera pas remise en cause.

ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE

La loi régissant les présentes Conditions Générales de Réservation et le contrat conclu à l'occasion d'une réservation via le Site par un Bénéficiaire est la loi belge pour tous les litiges relatifs, notamment, à leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation.

ARTICLE 14 : JURIDICTION COMPETENTE – REGLEMENT DES LITIGES

S'agissant des éventuels litiges, les Parties s'engagent, avant toute action contentieuse, à rechercher ensemble, de bonne foi, une solution amiable dans un délai de trente (30) jours. Toute réclamation sera donc au préalable portée par écrit auprès du Service Client en remplissant le formulaire disponible sur le Site ou en contactant Smartbox, avec les pièces justificatives, aux coordonnées suivantes : Bongo– Service Client - Kronenburgstraat 27 boîte 202 2000 Anvers Belgique.

Le Bénéficiaire est informé qu'il peut également adresser une réclamation auprès de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse URL suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>, en renseignant l'adresse de contact suivante : juridique@smartbox.com.

Si aucun accord amiable ne pouvait être trouvé, le litige sera alors soumis à la compétence exclusive du tribunal du ressort dans lequel le Bénéficiaire aura son domicile ou sa résidence habituelle, sauf règles de procédures impératives contraires.